

 САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ HALYK СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ	Кодекс		
	<i>«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ</i> <i>Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі</i>		
QP-21	03 редакция	«20» ақпан 2023 ж. бастап қолданысқа енгізіледі	Басты парак

«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ
 Директорлар кеңесінің шешімімен
БЕКІТІЛДІ
 2023 жылғы «20» ақпан
 №31 хаттама

«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ
Әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі

Ішкі нормативтік құжатқа өзгерістер мен толықтыруларды, ревизияларды тіркеу кестесі:

	Өзгерістер, толықтырулар енгізілді	Күні	Хаттама №	Ревизия
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

«Халық» сақтандыру компаниясы» басшылығының мәлімдемесі

Құрметті әріптестер!

Ширек ғасырдан астам уақыт бойы біз саланың көшбасшысымыз, жауапты бизнесті жүргізудің үлгісі болып табыламыз.

Біздің құндылықтарымыздың негізі - клиентке бағдарлану, сенімділік, көшбасшылық, әлеуметтік жауапкершілік, адалдық, кәсіпқойлық – біздің компаниямыздың табысының берік негізін құрайтын барлық нәрсе.

Әрине, сәттілік пен мінсіз іскерлік бедел - бұл компанияның әрбір қызметкерінің корпоративтік құндылықтар мен озық халықаралық стандарттарға сәйкес келетін еңбегінің нәтижесі.

Біз өз жұмысымызды ESG: Environment, Social, Governance – экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық жауапкершілік саласындағы үздік тәжірибелерді басшылыққа ала отырып құрамыз.

«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-тағы әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі бізге үздік нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік береді. Кодекс - бұл жай ғана құжат емес, бұл біздің компаниямыздың негізгі құндылықтары мен принциптерінің ойластырылған жиынтығы, әрқайсымыз ұстануға тиісті этика ережелеріне арналған нұсқаулық.

Еліміздің қаржы нарығындағы көшбасшы - Haluk Group құрамында қызметімізді жүзеге асыра отырып, біз оның миссиясының негізгі мәнін анық түсінуіміз керек: «біз адамдарға жаһандық тәжірибені, брендтің ғасырлық сенімділігін және Haluk Group кәсіпқойлығын пайдалана отырып, бүкіл қоғамның экономикалық және әлеуметтік өркендеуі, жоғары корпоративтік стандарттарға мінсіз сәйкестігі үшін армандарды жүзеге асыруға көмектесеміз».

Кодекс күнделікті қағидаттар мен нормаларды орындаудың ажырамас бөлігіне айналатынына, этикалық стандарттардың жоғары деңгейін қамтамасыз етуге мүмкіндік беретініне және «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ корпоративтік мәдениетін одан әрі табысты дамытуға қызмет ететініне сенімдіміз.

1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

§ 1. Мақсат

1. Осы «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-тағы әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі (бұдан әрі - Кодекс) әдеп пен іскерлік мінез-құлықтың міндетті стандарттарын қамтиды және атқаратын лауазымына, «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та (бұдан әрі - Қоғам) жұмыс істеу негізгі немесе қоса атқаратын қызмет, сондай-ақ азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар бойынша тартылатын үшінші тұлғалар екендігіне қарамастан, әрбір лауазымды тұлға мен қызметкер үшін дұрыс шешімдер қабылдау кезінде жолсерік және бағдар болып табылады.

2. Осы Кодекстің мақсаттары:

1) өз қызметінде Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлері басшылыққа алатын миссияны, құндылықтарды, іскерлік әдеп пен мінез-құлық қағидаттары мен нормаларын бекіту;

2) жоғары этикалық стандарттарға негізделген бірыңғай корпоративтік мәдениетті дамыту, ұжымда сенім, өзара құрмет және әдептілік ахуалын сақтау;

3) акционерлер, клиенттер, іскер әріптестер, мемлекеттік билік органдары, жұртшылық және өзге де мүдделі тұлғалар тарапынан қоғамға деген сенімді арттыру және сақтау, қаржы нарығына ашық және адал қатысушының беделін нығайту;

4) мүдделі тұлғалармен тиімді өзара іс-қимылға жәрдемдесу;

5) Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының нормаларын бұзуын болғызбау.

§ 2. Қолданыс саласы

3. Осы Кодекс Жарғы, корпоративтік басқару кодексі және Қоғамның өзге де ішкі нормативтік құжаттары негізінде халықаралық құқықтың жалпыға бірдей танылған қағидаттары мен нормаларымен, корпоративтік басқару және іскерлік этика стандарттарымен Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес әзірленді.

4. Осы Кодексті реттеу объектісі Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің лауазымдық міндеттерін атқару кезіндегі, өзара, акционерлермен, клиенттермен, іскер әріптестермен, мемлекеттік билік органдарымен, жұртшылықпен және Қоғаммен құқықтық қатынастарға түсетін өзге де мүдделі тұлғалармен өзара қарым-қатынастардағы кәсіби мінез-құлқы болып табылады.

5. Осы Кодекстің ережелері атқаратын лауазымына қарамастан, Қоғамдағы жұмыс негізгі немесе қоса атқаратын жұмыс болып табылатынына, сондай-ақ өтеулі қызметтер көрсету шарты бойынша тартылатын үшінші тұлғалар үшін Қоғамның әрбір лауазымды адамына және барлық қызметкерлеріне қолданылады. Осы Кодекстің талаптарын сақтау Қоғамның корпоративтік мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады.

6. Осы Кодексте регламенттелген бизнес-процестің иесі қызметкерлер құрамын басқару бөлімшесі болып табылады.

§ 3. Осы Кодекске жататын қосымша

7. Осы Кодекске қосымша:

1) қосымша – «Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қағидаттары мен ережелерін бұзу туралы есеп.

§ 4. Негізгі терминдер мен анықтамалар

8. Осы Кодексте мынадай терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

1) **іскерлік этика** - **Қоғамның** барлық лауазымды адамдары мен қызметкерлері өз қызметінде басшылыққа алатын іскерлік қарым-қатынастың этикалық қағидаттары мен нормаларының жиынтығы;

2) **лауазымды адам** – Қоғамның төрағасы, Басқарма және Директорлар кеңесінің мүшелері;

3) **мүдделі тұлға** - Қоғаммен құқықтық қатынастарға түсетін жеке және заңды тұлғалар;

4) **мүдделер қақтығысы** - Қоғам акционерлерінің, Қоғамның лауазымды адамдарының және/немесе оның қызметкерлерінің жеке мүдделері мен олардың өздерінің лауазымдық өкілеттіктерін/міндеттерін тиісінше орындауы немесе Қоғамның және/немесе оның қызметкерлерінің және/немесе клиенттерінің мүліктік және өзге де мүдделері арасында Қоғам үшін қолайсыз салдарға әкеп соғуы мүмкін қайшылық туындайтын жағдай/ немесе оның клиенттері;

5) **корпоративтік мәдениет** - Қоғамға тән құндылықтар, қағидаттар, мінез-құлық нормалары мен қатынастар;

6) **корпоративтік мінез-құлық** - Қоғам қызметіне байланысты әртүрлі іс-әрекеттерді қамтитын Қоғам қызметкерлерінің ішкі және/немесе сыртқы мінез-құлқы;

7) **Halyk Group** – «Қазақстан Халық банкі» АҚ және оның еншілес ұйымдары.

§ 5. Жауапкершілік орталықтары

9. Бизнес-процестің тиімділігін бағалауға, осы Кодексті өзектендірудің уақтылығы мен барабарлығына бизнес-процестің иесі жауапты болады.

10. Осы Кодекстің талаптарын Қоғамның барлық лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері орындауға міндетті.

11. Осы Кодекстің ережелері бұзылған жағдайда қызметкерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес тәртіптік жауапкершілік шаралары қолданылуы мүмкін. Қоғамның лауазымды адамдары және/немесе қызметкерлері үшін Қазақстан Республикасының заңнамасын бұзған жағдайларда азаматтық және қылмыстық жауапкершілік көзделген.

2-ТАРАУ. НЕГІЗГІ ЕРЕЖЕЛЕР

§ 1. Біздің миссиямыз және құндылықтарымыз

12. Қоғамның миссиясы - Қазақстан Республикасының сақтандыру нарығын дамыта отырып, бизнес пен азаматтар үшін үздік сақтандыру компаниясы болу.

13. Біздің құндылықтарымыз:

1) **Клиентке бағдарлану.** Біз өз клиенттеріміздің сенімін ақтай отырып, олардың қажеттіліктеріне назар аударамыз.

2) **Сенімділік.** Біз сенімді сақтандырушы ретінде әрқашан өз міндеттемелеріміз бойынша жауап береміз.

3) **Көшбасшылық.** Біздің жұмысымыз қызметтің барлық бағыттары бойынша жетекші көрсеткіштерге қол жеткізуге бағытталған.

4) **Кәсібилік.** Біз инновациялық тәсілдерді қолдана отырып, өз клиенттерімізді жоғары кәсіби деңгейде сақтандыруды қамтамасыз етеміз.

§ 2. Осы Кодекстің жалпы қағидаттары

14. Осы Кодекс бізге дұрыс әрекет етуге көмектесетін Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің іскерлік этикасы мен іскерлік мінез-құлқының жалпы қағидаттарын айқындайды:

1) **Адалдық принципі.** Біз акционерлермен, клиенттермен, іскерлік серіктестермен, мемлекеттік органдармен, бәсекелестермен, қызметкерлермен және өзге де үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл жасау кезінде Тараптардың құқықтары мен заңды мүдделерін ескере отырып, өз қызметінің әрбір кезеңінде адал мінез-құлық мәдениетін ұстанамыз және дамытуға жәрдемдесеміз, оларға қажетті ақпарат алуға жәрдемдесеміз. Тұтынушылармен шарттық қатынастар шеңберінде өзіне қабылданған міндеттемелерді сақтай отырып, Ашық қызметке ұмтыламыз. Осы тармақшада көрсетілген тұлғаларға қатысты жалған, негізсіз ұсыныстар мен куәліктерді жаңылыстыруға, пайдалануға төзбеушілікпен қараймыз.

2) **Әділеттілік принципі.** Біз кез келген нысанда акционерлердің, қызметкерлер мен тұтынушылардың, оның ішінде денсаулық сақтау мүмкіндіктері шектеулі адамдардың

құқықтарына тең және бейтарап көзқарасты және кемсітушілікке жол бермеуді қамтамасыз етеміз.

3) **Ашықтық принципі.** Біз өз қызметіміздің ашықтығын, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес ақпаратты толық және уақтылы ашуды қамтамасыз етеміз. Клиенттерге түсінікті және қолжетімді (ақпаратты уақтылы алу үшін қосымша шығындарсыз) сақтандыру қызметтерін ұсыну ережелерінің болуына ықпал етеміз. Мүдделі тараптарды Қоғам қызметіне байланысты тәуекелдер туралы уақтылы хабардар етеміз.

4) **Қорғау принципі.** Біз мыналарды қамтамасыз етеміз:

– кәсіби міндеттерді жүзеге асыру барысында бізге белгілі болған сақтандыру құпиясының, коммерциялық және басқа да құпия ақпараттың сақталуы;

– тұтынушылардың өтініштерін қабылдауды және тіркеуді ұйымдастыру, оларға жауаптарды дайындау және жіберу тәртібін белгілеу;

– клиенттерге құрметпен қарау, олардың ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіруге, клиенттер мен олардың мүлкіне төнетін қатерлерге, сондай-ақ оларға психологиялық қысымға жол бермеу;

– мүмкіндігі шектеулі тұлғалардың өзге тұлғалармен тең дәрежеде қаржылық қызмет алуына кедергі келтіретін кедергілерді еңсеруге көмек көрсету және жәрдемдесу;

– қызметкерлердің, клиенттердің, іскер серіктестердің дербес деректерін қорғау.

5) **Мүдделер қақтығысын реттеудің алдын алу принципі.** Біз қоғамның сақтандыру қызметін жүзеге асыруы, міндеттерді ойдағыдай шешу және алдымызға қойылған мақсаттарға қол жеткізу онда мүдделер қақтығысының алдын алу және реттеу үшін жағдайлар болған кезде ғана мүмкін болатынын түсінеміз. Сондықтан, кәсіби қызметті жүзеге асыру кезінде біз мүдделер қақтығысының барлық түрлерінің пайда болуын болдырмауға тырысамыз, ал егер олар пайда болса, оларды уақтылы және сәтті шешу үшін қоғам мүдделерінің қақтығысын реттеу тәртібін реттейтін Қоғамның ішкі нормативтік құжатын басшылыққа аламыз.

6) **Жауапкершілік принципі.** Біз бизнесті жауапты жүргізу қағидаттарына сәйкес келетін қызметті жүзеге асыруға ұмтыла отырып, ұзақ мерзімді орнықты дамуға, қаржы нарығының тиімділігін арттыруға және мүдделі тараптар арасында сенімнің өсуіне жәрдемдесеміз.

7) **Алаяқтық пен өкілеттіктерді теріс пайдалануға қарсы іс-қимыл принципі.** Біз Қоғам қызметкерлерінің ықтимал күмәнді және заңсыз тәжірибелері мен мінез-құлық үлгілерін анықтау, алдын алу және алдын алу бойынша саясатты белсенді дамытып, тиімді рәсімдерді жүзеге асырамыз.

8) **Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл принципі.** Біз өз қызметімізде сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтардың кез келген түріне толық төзбеушілік қағидатын ұстанамыз. Біз парақорлыққа, сыбайлас жемқорлыққа немесе Қоғамның қызметкерлерімен немесе шенеуніктерімен, мемлекеттік шенеуніктермен немесе кез келген басқа жеке тұлғалармен байланысты болса да, қандай да бір жеңілдіктер беруге жол бермейміз.

9) **Құжаттама мен есептілікті жүргізу және сақтау кезіндегі ұқыптылық пен дәлдік принципі.** Басшылыққа, реттеуші органдарға және басқа да мүдделі тұлғаларға арналған қаржылық есептілікті дайындау кезінде біз нақты, толық және уақтылы ақпарат дайындауды ұстанамыз. Біз басқарушылық шешімдердің оқиғалар, фактілер және қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді тәуекелдерді бағалау туралы толық ақпаратқа негізделген мұқият экономикалық талдау негізінде қабылдануын қамтамасыз етеміз.

3-ТАРАУ. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕР

§ 1. Қоғамның міндеттемелері

15. Біз Қоғам қызметкерлері құзыреттілігі, қатысуы, бірлігі және бірлігі ұзақ мерзімді перспективада табысты бизнестің негізі болып табылатын негізгі мүдделі тараптардың бірі екенін түсінеміз. Сондықтан біз Қоғам қызметкерлеріне әділ еңбек жағдайлары, жұмыс процестеріне қатысудың, оқыту мен дамытудың тең мүмкіндіктері бар, олардың әлеуетін

іске асыруға және сыйластық тұлғааралық қатынастарға ықпал ететін, өз кезегінде қоғамның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге құнды үлес қосатын бірдей жайлы және қауіпсіз жұмыс ортасын қамтамасыз етуге ұмтыламыз. Біз Қоғам қызметкерлерімен қарым-қатынасты адалдық пен әділдік, өзара сыйластық, сенім қағидаттарына негіздейміз және келесі міндеттемелерді өзімізге аламыз:

1) Қоғам қызметкерлеріне Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес нәсіліне, этникалық тегіне, түсіне, азаматтығына, жынысына, жыныстық бағдарына, физикалық мүмкіндіктері шектеулі, дініне, жасына, отбасылық мәртебесіне немесе жағдайына немесе кез келген басқа санатына байланысты кемсітушіліктің кез келген түрінен қорғауға кепілдік береміз. Кадр саясатын, еңбекақы төлеу саясатын іске асыру кезінде осы тармақта көрсетілген белгілер бойынша кемсідудің кез келген нысандарына тыйым салынады;

2) Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасында көзделген еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау шараларын қамтамасыз етеміз;

3) тек қана олардың құзыреттілігін, тиімділігін, кәсібилігі мен жеке қасиеттерін басшылыққа ала отырып, Қоғам қызметкерлерін жұмысқа қабылдауды, еңбекақы төлеуді белгілеуді және оларды ілгерілетуді қамтамасыз етеміз. Біз Қоғамның барлық қызметкерлеріне тең мүмкіндіктер береміз және тәжірибе, дағдылар, білім, өз міндеттерін орындау және Қоғамның негізгі құндылықтарын сақтау сияқты негізделген іскерлік ойлар негізінде еңбек қызметіне қатысты барлық шешімдерді шығарамыз;

4) Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына, еңбек шартының талаптарына сәйкес еңбекке ақы төлеудің бәсекеге қабілетті жүйесін әзірлейміз, жалақының уақтылы төленуін қамтамасыз етеміз, іске асырылуы қоғам үшін оң әсер ететін Қоғам қызметкерлерінің бастамашыл идеялары мен ұсыныстарын бағалаймыз және көтермелейміз;

5) Қоғам қызметкерлеріне әділ және адал қарым-қатынасты қамтамасыз етеміз, тексерілген фактілер мен дұрыс ақпарат негізінде қызметкерлердің өз міндеттерін бұзуы мүмкін жанжалдар мен жағдайларды қарастырамыз;

б) корпоративтік талаптарға сәйкес келетін басқарушылық және кәсіптік дағдыларды дамытудың жоғары деңгейіне ие Қоғам қызметкерлерінің арнайы қалыптасқан және дайындалған тобын, кадр резервін құрамыз. Жас мамандарға ұжымда тез бейімделуге, олардың әлеуетін іске асыруға және тиімді жұмыс істеуге жағдай жасаймыз;

7) Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында көзделген тәртіппен және шарттарда тиісті жағдайларды қамтамасыз етеміз және Қоғам қызметкерлерінің кәсіби дамуын оқытудың барлық қолжетімді әдістерімен (тәлімгерлік, ротация, қашықтықтан оқыту, корпоративтік семинарлар, сыртқы семинарларға, дөңгелек үстелдер мен тренингтерге қатысу) көтермелейміз;

8) біз Қазақстан Республикасы Еңбек заңнамасының нормаларын ұстанамыз және Қоғам қызметкерлерінің жұмысы мен жеке өмірі арасындағы тепе-теңдіктің маңыздылығын ескере отырып, жұмыс уақытын ақылға қонымды және тиімді бөлуді жақтаймыз. Біз балалар еңбегін және мәжбүрлі еңбектің кез келген түрін, соның ішінде қазіргі құлдық пен адам саудасын пайдалануды қабылдамаймыз;

9) Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген шектерде өз қызметкерлерінің дербес деректеріне қатысты құпиялылықты сақтаймыз;

10) Қазақстан Республикасы Еңбек заңнамасының барлық өзге де талаптарын, қоғам қызметкерлерімен жасалған еңбек шарттарының талаптарын сақтаймыз.

§ 2. Қоғам қызметкерлерінің міндеттемелері

16. Қоғамға жұмысқа қабылдау кезінде қызметкерлер өзіне мынадай міндеттемелерді қабылдайды:

1) осы Кодекстің ережелерімен танысуға және оларды күнделікті жұмысында басшылыққа алуға, орынсыз мінез-құлықтан аулақ болуға;

2) оңтайлы шешім іздеуге ұмтыла отырып және өз жұмысының қорытынды нәтижесі үшін жауапты бола отырып, өзінің функционалдық міндеттерін уақтылы және сапалы орындауға;

3) еңбек қызметі кезеңінде іскерлік, кәсіптік және жалпыадамзаттық әдеп нормаларын сақтауға, Қоғам қызметкерлеріне, іскер әріптестері мен қоғам клиенттеріне құрмет пен мейірімділік танытуға, жоғары этикалық стандарттарды басшылыққа алуға, адалдыққа, парасаттылыққа және жеке жауапкершілікке негізделген ойластырылған шешімдер қабылдауға;

4) Қоғам және / немесе басқа әріптестер және / немесе адамдар үшін жағымсыз салдарлар мен тәуекелдердің туындауын барынша азайту мақсатында әріптестерге және / немесе басшылыққа ақпараттық жүйеде және құжаттарда анықталған жіберілген қате немесе қате туралы уақтылы хабарлауға;

5) Қоғамның іскерлік беделіне, имиджіне, өзге де материалдық емес немесе материалдық мүдделеріне нұқсан келтіруге, сондай-ақ этикалық емес мінез-құлық нәтижесінде жеке байытуға, өзге де пайда алуға әкеп соғуы мүмкін жағдайлардың туындауына жол беретін немесе көтермелейтін кез келген әрекеттерден (әрекетсіздіктен) аулақ болуға міндетті. Өз әрекеттерінің (әрекетсіздігінің) немесе үшінші тұлғалардың әдептілігіне күмәнданған кезде дереу өзінің тікелей басшысына хабарлауға;

б) әріптестеріне, клиенттеріне және серіктестеріне қатысты жыныстық, жас, нәсілдік, саяси, діни және өзге де себептер бойынша кемсітушілікке жол бермеуге;

7) Қоғамның өкілі ретінде айналысатын барлық адамдарға құрметпен қарауға және осындай адамдарға адал болуға;

8) мәдени айырмашылықтардың құндылығын түсіну және нәсіліне, түсіне, дініне, жасына, жынысына, жыныстық бағдарына, отбасылық жағдайына, этникалық тегіне немесе өзге де себептеріне байланысты кемсітушілікке жол бермеу;

9) өз жұмысында жалпы нәтижеге бағдарлану, командада жұмыс істеу қабілетін дамыту, әріптестерімен өз білімдерімен, тәжірибелерімен және идеяларымен охотыласпен бөлісу;

10) әріптестеріне, клиенттеріне, серіктестеріне, акционерлеріне және Қоғам өзара іс-қимыл жасайтын басқа да мүдделі тұлғаларға сыпайы және құрметпен қарауға, қарым-қатынаста дөрекі сөздерді, дөрекі сөздерді, жаргондарды және балағат сөздерді қолдануға жол бермей, басқалардың пікіріне төзімді болуға;

11) осы Кодексте регламенттелген жоғары этикалық стандарттарды, сондай-ақ қоғамның мүдделері мен басымдықтарын сақтай отырып, Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын басшылыққа ала отырып, өзінің лауазымдық міндеттерін кәсіби, тиімді және бейтарап атқаруға;

12) әріптестермен, клиенттермен, іскер серіктестермен және Қоғам өзара іс-қимыл жасайтын басқа да мүдделі тұлғалармен келіспеушіліктер туындаған жағдайларда жанжал жағдайларын жасауға, агрессия, қауіп, зорлық-зомбылық және т. б. көрсетуге жол беретін немесе көтермелейтін кез келген әрекеттерден аулақ болуға, оларды шешу үшін барлық ақылға қонымды күш-жігер жұмсауға;

13) әріптестеріне, бағыныштыларына, басшыларына, клиенттеріне, серіктестеріне және басқа да мүдделі тұлғаларға жеткізгісі келетін хабарламаны нақты тұжырымдау үшін қарым-қатынас дағдыларын дамытуға;

14) Қоғамның корпоративтік ресурстарын (мүлікті, ақшаны, зияткерлік меншікті, беделді, құқықтарды, артықшылықтарды, ақпаратты және олардың көздерін, құжаттаманы, байланыс құралдары мен арналарын, бағдарламалық қамтамасыз етуді және т. б. қоса алғанда, бірақ олармен шектелмей) қорғауға, оларды тиімді және ұқыпты пайдалануға, оларды жеке байыту, пайда немесе кез келген пайда үшін пайдаланбауға Қоғаммен байланысты емес басқа қызметпен айналыспауға;

15) бөгде адамдардың құпия ақпаратқа қол жеткізу әрекеттері туралы, сондай-ақ құпия ақпараттың, оның жеткізгіштерінің, қызметтік куәліктердің, рұқсаттамалардың, кілттердің және құпия ақпараттың рұқсатсыз жария етілуіне әкеп соғуы мүмкін өзге де фактілердің жоғалғаны немесе жетіспегені туралы тікелей басшылықты хабардар етуге;

16) осы Кодексті қолдану туралы сұрақтар, өз ісінің немесе әріптестерінің, клиенттің, іскер серіктестің және өзге де үшінші тұлғалардың іс-әрекетінің әдептілігі туралы күмән туындаған кезде өзінің тікелей басшысына, лауазымды адамға нормаларды түсіндіру үшін жүгінуге немесе осы Кодекстің 59-тармағының 1) тармақшасында көрсетілген сенім телефоны бойынша жүгінуге міндетті. Тікелей немесе жоғары тұрған басшының іс-әрекетінің әдептілігі туралы сұрақтар туындаған кезде тікелей сенім телефоны немесе осы Кодекстің 59-тармағында көрсетілген басқа да байланыс арналары арқылы жүгінуге болады.

§ 3. Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің лауазымды тұлғалары мен басшыларының қосымша міндеттері

17. Лауазымды тұлғалар, сондай-ақ Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің басшылары осы Кодекстің 16-тармағында аталған міндеттемелерден басқа өзіне міндеттемелерді қабылдайды:

1) бағынысты қызметкерлердің осы Кодекспен танысуын, олардың күнделікті жұмысында осы Кодекстің нормаларын сақтауын және оларға басшылық етуін қамтамасыз етуге;

2) осы Кодекстің талаптарына сәйкес келетін басқарушылық шешімдер қабылдауға және осы Кодекстің ережелеріне адалдығын жеке мысалмен көрсетуге ұмтылуға;

3) Қоғамның кадр резервін құруға, кеңес беру мен тәлімгерлікке, ұжымды ортақ миссиямен, құндылықтармен және қағидаттармен біріктірілген командаға біріктіруге уақыт бөлуге;

4) бағынысты қызметкерлерге берілген тапсырманы орындау оларды тәуелді жағдайға қоятын жағдайлар туғызбауға және Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және/немесе Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын сақтау арасындағы таңдауға тапсырмалар бермеуге;

5) Қоғамның барлық қызметкерлеріне бейтарап және әділ көзқарасты қамтамасыз етуге, қызметкерлерді кемсітудің кез келген нысандарының, сондай-ақ протекционизмнің кез келген нысандарының көрінуіне жол бермеуге, Қоғам қызметкерлерінің жекелеген санаттарына заңсыз жеңілдіктер мен артықшылықтар беруге;

6) қызметкерлер этикалық мәселелерді талқылауға бастамашы болған кезде назар аударуға және қолдау көрсетуге;

7) қызметкерге:

– қызметкердің, құрылымдық бөлімшенің немесе Қоғамның қызметіне қатысты мәселені, сондай-ақ этика мен іскерлік мінез-құлыққа қатысты мәселелерді талқылауға шығара алатын;

– еңбек қызметі процесінде жеке тұлғаның өзін-өзі көрсетуі үшін тең қолайлы жағдайлар жасауға, Қоғам жұмысының тиімділігін арттыруға, сондай-ақ Қоғам қызметкерлері заңсыз және/немесе күмәнді іс-әрекеттер жасаудан бас тартып қана қоймай, сондай-ақ мұндай әрекеттерді жасауға қарсы белсенді әрекет ететін жауапкершілік ахуалын арттыруға бағытталған ізгі ниет, сенім және ашықтық атмосферасын құруға;

8) қызметкердің қызметін бағалай отырып, оның осы Кодекстің талаптарын сақтауын және оның осы Кодексте қабылданған Қоғамдағы мінез-құлық мәдениетін қалыптастыруға қосқан үлесін ескеруге;

9) бағынысты қызметкерлердің әдеп мәселелері бойынша қауіпсіздік, комплаенс және қызметкерлер құрамын басқару бөлімшелерімен белсенді өзара іс-қимылына ұмтылысын қолдауға;

10) Қоғамның осы Кодекстің, ішкі нормативтік құжаттардың немесе Қазақстан Республикасының заңнамасының нақты немесе болжамды бұзылғаны туралы алаңдаушылық білдіретін немесе ақылға қонымды негіздерде хабарлайтын қызметкеріне қатысты қудалауға жол бермеуді қамтамасыз етуге;

11) бағынысты қызметкерге осы Кодексті қолдануға қатысты мәселемен жүгінген кезде қызметкердің өзі немесе әріптестерінің, клиенттің, іскер серіктестің және өзге де үшінші тұлғалардың іс-әрекетінің әдептілігі туралы күмәнді түсіндіруге міндетті. Егер қызметкерге осы тармақшада көрсетілген мәселелерді түсіндіру кезінде басшыда қиындық туындаса, ол

қауіпсіздік, комплаенс немесе басқару бөлімшелеріне жүгінуі қажет этика мәселелері жөніндегі персоналға жүгінуі қажет.

4-ТАРАУ. ҚОҒАМ АКЦИОНЕРЛЕРІМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

18. Біз Қоғамның корпоративтік басқару кодексінде бекітілген корпоративтік басқару қағидаттарына негізделген акционерлермен өзара қарым-қатынас бойынша бірыңғай және дәйекті саясат жүргіземіз.

19. Акционерлермен өзара іс-қимылдағы негізгі қағидаттар:

1) акционерлерге Қоғамды басқаруда олардың қатысу құқығын іске асыру үшін нақты мүмкіндікті қамтамасыз ету;

2) Қоғам акционерлері үшін Қоғамның таза табысын бөлуге (дивидендтер алу) қатысуға нақты мүмкіндік жасау;

3) Қоғам акционерлерінің негізделген шешімдер қабылдау мүмкіндігін қамтамасыз ету мақсатында Қоғамның қаржылық жағдайына, экономикалық көрсеткіштерге, қызмет нәтижелеріне, қоғамды басқару құрылымына қатысты дұрыс ақпаратты Қоғам акционерлеріне уақтылы және толық ұсынуды қамтамасыз ету;

4) Қоғам акционерлерінің барлық санаттарына тең қатынасты қамтамасыз ету.

20. Біз капиталдандыруды арттыру, теңдестірілген стратегиялық міндеттерді іске асыру және өз қызметімізде тәуекелдерді азайту арқылы Қоғам акционерлерінің ұзақ мерзімді әлауқатын қамтамасыз етуге ұмтыламыз.

5-ТАРАУ. КЛИЕНТТЕРМЕН ЖӘНЕ ІСКЕРИ СЕРІКТЕСТЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

21. Біздің әлеуетті және бар клиенттермен, іскери серіктестермен қарым-қатынасымыз келесі принциптерге негізделген:

1) адалдық, қабылданған міндеттемелерді сөзсіз орындау, қажетті ақпаратты уақтылы және толық ашу;

2) Қоғамның барлық клиенттері мен іскер серіктестеріне олардың заңды немесе әлеуметтік мәртебесіне, қызмет түріне, материалдық жағдайына, қоғамдағы қызмет көрсету кезеңінің ұзақтығына, жасына, дініне, сондай-ақ жынысы мен ұлтына қарамастан құрметпен қарау;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес клиенттер мен іскер әріптестердің құқықтарын барынша іске асыру;

4) Қоғамның клиенттеріне және оның іскер серіктестеріне Қоғам қызметкерлері тарапынан дөрекілік, қорлайтын жест-ишара немесе сөз тіркестерін, агрессивті, мейірімсіз, немқұрайлы немесе немқұрайлы қарауды көрсетуге жол берілмеуі;

5) Қоғамның клиенттері мен іскер әріптестеріне қатысты қоғам қызметкерлері тарапынан алаяқтық әрекеттер жасауға жол бермеу;

6) Қоғам қызметкерлерінің клиентке немесе қоғамның іскер серіктесіне қатысты өздеріне жүктелген лауазымдық міндеттерді орындаудан негізсіз бас тартуына жол бермеу;

7) Қоғамның клиенттері мен іскер әріптестеріне қатысты өзінің тікелей міндеттерін орындағаны үшін Қоғам қызметкерлерінің өзі және/немесе өзінің туыстары мен жақындары үшін ақшаны және/немесе өзге де материалдық игіліктерді (оның ішінде көрсетілетін қызметтерді, сондай-ақ дербес жеңілдіктер мен преференцияларды) қабылдауына жол берілмеуі.

22. Қоғам қызметкерлері:

1) егер бұл олардың лауазымдық міндеттеріне кіретін болса, Қоғамның клиенттеріне сақтандырудың барлық өнімдері мен шарттары туралы ақпаратты уақтылы және толық ұсынуға міндетті;

2) өз лауазымдық міндеттерін атқару кезінде Қоғамның клиенттері мен іскер серіктестеріне құрметпен және мұқият қарауға, қоғам атына жасалған ескертулерге, шағымдар мен шағымдарға уақтылы ден қоюға міндетті;

3) мүлікті, көрсетілетін қызметтерді қабылдауға, сондай-ақ Қоғамның қызметкері ретінде жүзеге асырылған қызметі үшін сыйақы түрінде мүлікті, көрсетілетін қызметтерді алуға құқық беретін шарттар жасасуға құқығы жоқ;

4) Қоғамның клиенттері мен іскер серіктестерінің іскерлік беделіне, ар-намысы мен қадір-қасиетіне нұқсан келтіретін қандай да бір іс-әрекеттерді жүзеге асыруға, сондай-ақ құпия сипаттағы ақпаратты, сондай-ақ Қоғамның клиенттері мен іскер серіктестеріне қатысты өздерінің лауазымдық міндеттерін жүзеге асыру нәтижесінде Қоғам қызметкерлеріне белгілі болған коммерциялық құпияны жария етуге құқылы емес.

23. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда Қоғам қызметкерлері мүдделер қақтығысын реттеу тәртібін регламенттейтін Қоғамның ішкі нормативтік құжатына сәйкес оны тезірек реттеу үшін барлық қажетті шараларды қабылдауға міндетті.

24. Егер Қоғам қызметкерінде Қоғамның клиенттері немесе іскер серіктестері, сондай-ақ қоғамға қатысты өзге де адамдар тарапынан тәртіпсіз және/немесе заңсыз іс-әрекеттер (әрекетсіздік) жасалғаны туралы ақпарат болса, ол бұл туралы лауазымды адамға дереу хабарлауға міндетті.

6-ТАРАУ. МЕМЛЕКЕТТІК ОРГАНДАРДЫҢ ӨКІЛДЕРІМЕН, ЖҰРТШЫЛЫҚПЕН, МҮДДЕЛІ ТҰЛҒАЛАРМЕН ЖӘНЕ БӘСЕКЕЛЕСТЕРМЕН ӨЗАРА ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

25. Біздің мемлекеттік органдардың өкілдерімен, жұртшылықпен, мүдделі тұлғалармен, сондай-ақ бәсекелес ұйымдармен қарым-қатынасымыз мынадай қағидаттарға негізделеді:

- 1) Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын сақтау;
- 2) корпоративтік және іскерлік әдеп нормаларын сақтау;
- 3) адалдық, ашықтық және өзара сыйластық;
- 4) тараптардың тәуелсіздігі мен бейтараптығы.

26. Біз мемлекеттік органдармен өзара қарым-қатынасты Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, қоғамның жарғысына және ішкі нормативтік құжаттарына, сондай-ақ корпоративтік басқару кодексінің және осы Кодекстің ережелеріне сәйкес жүзеге асырамыз.

27. Біз мемлекеттік органдар тарапынан, сондай-ақ Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері тарапынан сыбайлас жемқорлық және басқа да құқыққа қайшы әрекеттерге жол бермеу үшін бар күшімізді саламыз.

28. Біз бәсекелес ұйымдармен қарым-қатынасымызда адал және еркін бәсекелестік қағидатын басшылыққа аламыз. Біздің қызметкерлер бәсекелестердің кәсіби мінез-құлқына күмән келтіретін мәлімдемелерден бас тартуы керек, сондай-ақ үшінші тұлғалардың мұндай мәлімдемелерін қолдамауы керек.

7-ТАРАУ. БІЗДІҢ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫМЫЗ

§ 1. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

29. Қоғамның барлық қызметкерлері өздерінің лауазымдық міндеттерін атқару кезінде кез келген жағдайда сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл қағидатын басшылыққа алады және сыбайлас жемқорлықты оның кез келген нысандары мен көріністерінде қабылдамай, қоғамдағы сыбайлас жемқорлыққа қарсы мәдениет деңгейін арттыруға жәрдемдесуді өздерінің парызы деп санайды. Қоғамның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлеріне тікелей немесе жанама түрде, жеке өзі немесе үшінші тұлғалардың делдалдығы арқылы сыбайлас жемқорлық әрекеттеріне қатысуға, пара ұсынуға және алуға, өкілеттіктерін теріс пайдалануға, әкімшілік және өзге де рәсімдерді оңайлату мақсатында не ақша, құндылықтар, өзге де мүлік немесе мүліктік сипаттағы қызметтер, өзге де мүліктік құқықтар түрінде пайда алу мақсатында коммерциялық пара беруді жүзеге асыруға тыйым салынады өзіңіз үшін немесе үшінші тараптар үшін. Отбасы мүшелеріне, отбасы мүшелері болып табылмайтын

туыстарына немесе қоғам қызметкерінің өзге де жақын адамдарына осындай қызметкердің қоғамдағы функционалдық және лауазымдық міндеттеріне байланысты қандай да бір іс-әрекет (әрекетсіздік) жасауына байланысты берілген сыйлықтарға жол берілмейді.

30. Қоғамның атынан берілетін сыйлықтар мен өкілдік шығыстар не жеке тұлғалардан немесе заңды тұлғалардан лауазымдық міндеттерді орындауға байланысты Қоғамның лауазымды адамдары мен қызметкерлері алатын сыйлықтар қолданыстағы іскерлік әдет-ғұрыптарға, Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының талаптарына және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес келуге тиіс.

31. Қоғамның әрбір қызметкері ұсынылған немесе алынған сыйлықтың немесе қонақжайлылық белгісінің түрін, құндылығын, сомасын, мән-жайларын және себебін сақтықпен бағалауы керек, өйткені бұл үшінші тұлғаның негізсіз күтуін немесе қызметкердің негізделген коммерциялық себептерге емес, жеке басының пайдасы үшін үшінші тұлғаға артықшылық беретіндігі туралы әсер қалдыруы мүмкін.

32. Сыйлықтар мен қонақжайлылық белгілері туралы түсінік пен әр түрлі көзқарастардан түсінік әр түрлі болады, сондықтан сыйлықтар мен қонақжайлылық белгілерін алу шешім қабылдау процесіне әсер етпеуі керек.

33. Біз өз клиенттерімізден, контрагенттерімізден, серіктестерімізден Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бөлігінде осы Кодекстің талаптарын және қоғамдағы алаяқтық пен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мақсатында ішкі бақылауды ұйымдастырудың негізгі қағидаттарын, тәсілдері мен талаптарын регламенттейтін қоғамның ішкі нормативтік құжатын сақтауды күтеміз.

§ 2. Мүдделер қақтығысы

34. Біз осы процестің әр кезеңінде шенеуніктің және шешім қабылдаушы қоғамның кез-келген қызметкерінің жеке мүдделерінен бос шешімдер қабылдауды қамтамасыз етеміз.

35. Қоғамда еңбек қызметін жүзеге асыру кезінде біздің жеке қызығушылығымыз лауазымдық міндеттерді объективті және бейтарап орындауға әсер етпеуі керек.

36. Мүдделер қақтығысының туындауын азайту және болдырмау үшін біз қоғамның басымдықтары мен мүдделеріне сүйене отырып шешім қабылдауымыз керек, өз функционалдық және лауазымдық міндеттерімізді адал орындауымыз керек, мүдделер қақтығысының туындағаны туралы уақтылы хабарлауымыз керек, жұмыс уақытының едәуір бөлігін алатын немесе Қоғамның қызметіне қандай да бір түрде теріс әсер ететін бөгде іскерлік қызметке жол бермеуіміз керек.

37. Мүдделер қақтығысы туындаған жағдайда мүдделер қақтығысын реттеу тәртібін регламенттейтін қоғамның ішкі нормативтік құжатына сәйкес тиісті шаралар қабылдау қажет.

§ 3. Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл

38. Біз өз клиенттерімізді және бизнесті жүргізетін басқа Тараптарды жақсы білеміз және Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) қарсы іс-қимылдың қолданыстағы стандарттарын сақтаймыз. Біз қылмыстық мінез-құлққа күдіктенген жағдайларда тиісті шаралар қолданамыз, Қылмыстық жолмен алынған кірістерді заңдастыруға (жылыстатуға) және терроризмді қаржыландыруға қарсы іс-қимыл шеңберінде ішкі бақылауды жүзеге асыру бағдарламаларын Қылмыстық жолмен алынған ақшаны заңдастыру және террористік қызметті қаржыландыру үшін қызметтерді, операцияларды және мәмілелерді, оның ішінде халықаралық операцияларды пайдалануды болғызбауға жібереміз. Біз қолданыстағы экономикалық санкцияларды бұза отырып, ешқандай қызмет жүргізбейміз және клиенттерге қолданыстағы санкциялар туралы заңнаманы бұзуға мүмкіндік беретін қызметтер көрсетпейміз.

39. Біз бизнеске қатысты заңдардың талаптарын орындауды қамтамасыз етуге тырысамыз және қоғам қызметіне қолданылатын заңнама талаптарының кез келген бұзылуына жоғары адалдық пен төзбеушілік мәдениетін ұстанамыз. Бұған Қылмыстық жолмен алынған

кірістерді жылыстатуға және терроризмді қаржыландыруға байланысты тәуекелдерді қадағалау, соның ішінде оларды уақтылы анықтау, алдын алу және тиімді әрекет ету кіреді.

§ 4. Ақпаратты ашу

40. Біз Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы және қаржы реттеушісінің талаптары шеңберінде өз қызметіміз туралы ақпараттың ашықтығы мен көлемін қамтамасыз етеміз. Ақпаратты аша отырып, біз сенімділік, жүйелілік, қолжетімділік, оны ұсынудың жеделдігі, қоғамның ашықтығы мен заңнамалық нормалар мен коммерциялық мүдделердің сақталуы арасындағы тепе-теңдік қағидаттарын басшылыққа аламыз.

§ 5. Қоғам атынан қарым-қатынас, көпшілік алдында сөйлеу, әлеуметтік желілердегі мінез-құлық

41. Ашық және адал қарым-қатынас клиенттердің, акционерлердің және қоғамның басқа да мүдделі тараптарының сенімін сақтаудың маңызды шарты болып табылады.

42. Біз маркетинг бөлімі арқылы бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара әрекеттесеміз. Қоғам қызметкерлеріне тыйым салынады:

1) Қоғамның, оның акционерлерінің, іскер әріптестерінің, клиенттерінің, өкілдіктері мен филиалдарының қызметіне қатысты кез келген ақпаратты бұқаралық ақпарат құралдарына, қоғамның бәсекелес ұйымдарына, сондай-ақ жеке тұлғаларға қоғамның Басқарма төрағасының тиісті рұқсатынсыз және қажетті өкілеттіктер бермей дербес беруге;

2) Қоғам туралы теріс ақпаратты, Қоғам қызметкерлері арасындағы ішкі өзара қарым-қатынастарды, жанжалдарды және бейресми сипатқа ие және Қоғамның имиджі мен беделіне теріс әсер етуге қабілетті басқа да ішкі ақпаратты таратуға.

43. Біз қандай ақпаратты, соның ішінде хабарламаларды, интернет желілері немесе кез келген басқа байланыс арналары арқылы тарататынымызды және тарататынымызды мұқият қарастырамыз. Біздің қызметкерлер аудитория үшін олар, ең алдымен, жұмыс орнында болғанына немесе болмағанына қарамастан, қоғамның өкілдері екенін түсінеді. Бұл дегеніміз, жұмысшылардың жеке парағы Қоғам парағымен байланысты болуы мүмкін.

44. Интернет-форумдарда, әлеуметтік желілерде көпшілік алдында сөйлеу, жариялау немесе қарым-қатынас жасау немесе сыртқы диалогтарға немесе басқа да ақпараттық салаға қатысу кезінде Қоғамдағы, елдегі және әлемдегі оқиғалар мәселелері бойынша белгілі бір көзқарастарды білдіре отырып, біз бұл міндетті түрде Қоғамның пікірімен сәйкес келмейтін өз көзқарастарымыз екенін анық айтамыз.

45. Біз сондай-ақ басқа адамдардың көзқарастарын өзіміздікі ретінде көрсетпейміз және авторлық құқық пен зияткерлік меншік туралы заңнаманы сақтаймыз. Бізге керек интернетте де, Қоғамның ішкі ресурстарында да орналастырылған ақпарат көбінесе авторлық құқықпен қорғалатындығын және мұндай ақпаратты одан әрі таратуға рұқсат қажет болуы мүмкін екенін есте сақтаймыз. Біздің қызметкерлеріміздің өз жұмысының нәтижелерін бермеуі де маңызды. Сондықтан, мұндай жарияланымда материалдың авторын көрсету қажет. Әйтпесе, плагиат айыптауы орын алуы мүмкін.

§ 6. Құпия және инсайдерлік ақпарат

46. Біз клиенттердің, бір-біріміздің (Қоғамның қызметкерлері мен лауазымды адамдарының), бизнесті жүргізетін серіктестердің және өзара іс-қимыл жасайтын өзге де тұлғалардың сенімін бағалаймыз.

Біз үшін ақпараттың құпиялылығын оны алу тәсіліне қарамастан қорғау маңызды: ауызша сөйлесу, қағаз тасымалдағышта, электрондық пошта арқылы немесе басқа нысанда беру. Біз өз клиенттеріміздің, қызметкерлеріміздің және бизнеспен айналысатын өзге де тұлғалардың жеке ақпаратының құпиялылығы мен қол сұғылмаушылығын сақтаймыз.

47. Біз Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ашық және сенім туғызатын әдістерді пайдалана отырып, дербес деректерді, клиенттік және өзге де құпия ақпаратты аламыз, сақтаймыз, пайдаланамыз, береміз, бұғаттаймыз және жоямыз. Қоғам

қызметкерлері үшін мұндай ақпаратқа қол жеткізу қажет болған жағдайда және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарында айқындалған өкілеттіктер шеңберінде ғана беріледі.

48. Біздің қызметкерлер:

1) дербес деректерді қоғамның ішкі нормативтік құжаттарына сәйкес тиісті сақтықпен және белгілі бір заңды мақсаттарда ғана өңдейді;

2) үшінші тараптармен және көрсетілетін қызметтерді берушілермен тиісті шарттық кепілдіктердің сақталуын қамтамасыз етеді;

3) ақпаратты, сондай-ақ олар қол жеткізе алатын физикалық және электрондық активтерді қорғайды. Бұл оларды қасақана қауіптерден және кездейсоқ жоғалтудан қорғауды білдіреді.

49. Біз клиент туралы ақпаратты Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келмейтін мақсаттарда ғана жинаймыз және сақтаймыз.

50. Біз өз қызметімізді тоқтатқан кезде ақпараттың құпиялылығын сақтау бойынша міндеттемелер тоқтамайтынын есімізде сақтаймыз.

51. Біз ешқашан Қоғамдағы жұмыс барысында білген инсайдерлік ақпарат негізінде мәміле жасамаймыз және мұндай ақпаратты орынсыз ашпаймыз. Біз инсайдерлік ақпаратты пайдалану мәселелерін реттейтін Қазақстан Республикасы заңнамасының және шетел заңнамасының нормаларын сақтауды, сондай-ақ іскерлік бедел деңгейін арттыруды, корпоративтік басқарудың жоғары дәрежесін қолдауды, Halyk Group тұрақтылығын қамтамасыз етуді қамтамасыз етеміз.

8-ТАРАУ. ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПКЕРШІЛІК

§ 1. Қоршаған ортаны қорғау

52. Біз биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге тікелей және жанама әсерлерді азайтуға, шектеулі ресурстарды онтайлы пайдалануды қамтамасыз етуге, экологиялық, энергия және материал үнемдейтін технологияларды қолдануға және қолдауға, өз қызметіміз барысында және корпоративтік шешімдер қабылдау кезінде қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға тырысамыз. Біз Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген қоршаған ортаға теріс әсер ету лимиттерін сақтаймыз.

53. Біз өнімдер мен қызметтерді экологиялық таза түрде әзірлеуге және енгізуге тырысамыз. Бұл дегеніміз, біз қоғамның қызметі қоршаған ортаға қалай әсер ететініне назар аударамыз.

54. Біз Қоғам ішіндегі энергия, су және шикізат сияқты ресурстарды тиімді және ақылға қонымды пайдалануға ғана емес, сонымен қатар шикізатты қайта өңдеуге және жасыл энергияға қатысты жобаларды қолдауға ұмтыла отырып, Қоғам қызметінің қоршаған ортаға жағымсыз әсерін азайту үшін үнемі жұмыс істейміз.

55. Қоғамның әрбір қызметкері Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және Қоғамның экологиялық менеджмент саласындағы ішкі нормативтік құжаттарын сақтауға, сондай-ақ экологиялық оқиғаларды болдырмау үшін барлық қажетті сақтық шараларын қабылдауға дербес жауапты болады.

§ 2. Қайырымдылық және демеушілік

56. Біз Қоғам алдындағы әлеуметтік жауапкершілігімізді түсінеміз. Біздің қызметіміздің негізгі қағидаттарының бірі Қоғам қызметкерлерінің, Қоғамның және тұтастай қоғамның қатысуы аймақтарындағы халықтың қажеттіліктері мен мүдделеріне бағдарлану болып табылады. Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес қоғамның дамуына және әлеуметтік мәселелерді шешуге белсенді үлес қосуға ұмтылады.

9-ТАРАУ. ОСЫ КОДЕКС ТАЛАПТАРЫНЫҢ ОРЫНДАЛУЫН БАҚЫЛАУ

§ 1. Нақты және ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау

57. Қоғамда «Сақтандыру қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес этикалық қағидаттар мен стандарттар негізінде бизнесті жүргізудің берік ұстанымы бар. Сондықтан біз Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің және қоғамға қатысы бар және бізге белгілі болған қоғамның ішкі нормативтік құжаттарының барлық болжамды бұзушылықтары туралы қызметтік тексерулер жүргіземіз.

58. Біздің қызметкерлер кез келген уақытта Қазақстан Республикасы заңнамасының, осы Кодекстің және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарының нақты және ықтимал бұзушылықтары туралы немесе өзінің тікелей басшысына немесе лауазымды адамына не қауіпсіздік, комплаенс және қызметкерлер құрамын басқару бөлімшелеріне ықтимал этикаға қайшы немесе тиісінше іскерлік практика туралы хабарлай алады. Бұдан басқа, Қоғамның қызметкері болып табылмайтын, бірақ жоғарыда аталған бұзушылықтар туралы білетін кез келген бөгде адам олар туралы Қоғамның жоғарыда аталған құрылымдық бөлімшелеріне де хабарлай алады.

59. Ақпаратты мынадай тәсілдермен хабарлауға болады:

1) «Халық-инфо» Қазақстан Халық Банкі" АҚ сенім телефоны бойынша: +7 (727) 2596878;

2) +7 (778) 9785418 нөмірі бойынша WhatsApp/Telegram мессенджерлері арқылы;

3) электрондық мекенжайға: helpline@halykbank.kz.

60. Бұл ретте Қоғам ақпарат берушілерді қорғау мақсатында Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасы шеңберінде өтініштің құпиялылығы мен анонимділігіне (қажет болған жағдайда) кепілдік береді. Қоғам Қазақстан Республикасының заңнамасын, осы Кодексті және Қоғамның ішкі нормативтік құжаттарын болжамды бұзу туралы немесе ықтимал этикаға қайшы немесе тиісінше іскерлік практика туралы ақылға қонымды негіздерде хабарлайтын кез келген адамды қудалауға тыйым салады.

61. Егер Қоғамның қызметкері немесе бұзушылықтар туралы хабарлаған бөгде адам нақты немесе ықтимал бұзушылық туралы хабарлағаны немесе хабарлау ниеті үшін қудалауға немесе кек алуға ұшырады деп есептесе, онда олар бұл туралы қауіпсіздік бөлімшесінің кез келген қызметкеріне дереу хабарлауы керек.

§ 2. Оқу

62. Біздің қызметкерлерімізге осы Кодекстің нормаларын басшылыққа ала отырып, өз жұмыстарын дұрыс орындауға көмектесу үшін біз оқыту жүргіземіз, оның барысында оның ережелерін қолжетімді түрде түсіндіреміз.

§ 3. Осы Кодекстің орындалу мониторингі

63. Осы Кодекстің қағидаттары мен ережелерінің сақталу мониторингін қызметкерлер құрамын басқару бөлімшесі жүзеге асырады. Осы Кодекстің қағидаттары мен ережелерін сақтау бұзылған жағдайда Қоғамның құрылымдық бөлімшелерінің басшылары бұл туралы қызметкерлер құрамын басқару бөлімшесіне дереу хабарлауға міндетті.

64. Осы Кодекстің қағидаттары мен ережелерін сақтау бойынша бұзушылықтар анықталған жағдайда қызметкерлер құрамын басқару бөлімшесі жылына кемінде 1 (бір) рет осы Кодекске қосымшаға сәйкес нысан бойынша есеп қалыптастырады және оны қоғамның кадрлар және сыйақылар мәселелері, әлеуметтік мәселелер жөніндегі Директорлар кеңесі комитетінің (бұдан әрі – кадрлар жөніндегі Комитет) қарауына шығарады.

10-ТАРАУ. ҚОРЫТЫНДЫ ЕРЕЖЕЛЕР

65. Кодексті бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер мен толықтырулар енгізу халықаралық құқықтың жалпыға бірдей танылған қағидаттары мен нормаларына, Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Қоғамның Директорлар кеңесінің шешімі бойынша кадрлар жөніндегі комитеттің ұсынымы және Қоғам Басқармасының қолдауы негізінде жүзеге асырылады.

66. Қоғамда корпоративтік мәдениетті арттыруға бағытталған этикалық стандарттарды жетілдіру туралы мәселелерді Қоғамның Директорлар кеңесіне ұсынымдар бере отырып, кадрлар жөніндегі комитет алдын ала қарайды.

67. Егер Қазақстан Республикасының заңнамасын өзгерту нәтижесінде осы Кодекстің жекелеген нормалары оларға қайшы келсе, Кодекстің осы нормалары күшін жояды және осы Кодекске тиісті өзгерістер енгізілген сәтке дейін Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасын басшылыққа алу қажет.

68. Бизнес-процестің нәтижелілігінің критерийлері Қоғам қызметкерлерінің осы Кодекстің қағидаттары мен ережелерін сақтамау фактілерінің болмауы болып табылады.

69. Осы Кодексте реттелмеген барлық мәселелер Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасымен реттеледі.

70. Нормативтік сілтемелер:

1.	Құжаттың болуы туралы талап	Ия <i>«Қазақстан Халық Банкі» АҚ есеп беретін ұйымдармен өзара іс-қимыл ережесі</i>
2.	Құжаттың мазмұны мен ресімделуіне қойылатын талаптар	Иә <i>«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та құжаттаманы және жазбаларды басқару қағидалары (QP-011)</i>
3.	Пайдаланылған құжаттар тізімі	Иә <i>«Қазақстан Халық Банкі» АҚ әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексі</i>

Директорлар кеңесінің шешімімен
«20» ақпан 2023 жылғы № 31
бекітілген
«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ
Этика және іскерлік мінез-құлық кодексіне
қосымша

_____ кезең ішінде
«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та
әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексінің қағидаттары мен ережелерін бұзу туралы есеп

№ р/н	«Халық» сақтандыру компаниясы» АҚ-та әдеп және іскерлік мінез-құлық кодексін бұзу	Бұзылған қағида, тармақ	Анықтау әдісі мен күні	Бұзушылықты шешу және алдын алу үшін орындалған іс-шаралар